

**MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN JASA TELKOM  
FLEXI-TRENDY DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
ZONE OF TOLERANCE PADA MAHASISWA  
IT TELKOM**

**TUGAS AKHIR**

**Karya tuls sebagai salah satu syarat  
Untuk Menyelesaikan Pendidikan Strata Satu  
Pada Program Studi Teknik dan Manajemen Industri  
Institut Teknologi Telkom**

Oleh :

**JUNITA  
112060148**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
DEPARTEMEN REKAYASA INDUSTRI  
BANDUNG  
2011**